

重视客户感受是优秀网商的一个特点 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/284/2021_2022__E9_87_8D_E8_A7_86_E5_AE_A2_E6_c40_284081.htm 重视客户感受是优秀网商的一个特点 我在采访淘宝5钻高手秀姿美的时候，注意到一个细节：重视客户感受已经成为优秀网商的一个特点。我经常在旺旺上和秀姿美对话。我在旺旺上打出的字号是5号或者小5号，好像也不是特意的设定，只是字体小一些容易在显示屏上看见全文。秀姿美在旺旺上给我的字号选择了1号字。这是和我对话人中很少有的现象。初始我感觉奇怪，但也感觉到它的好处是容易被看清。12月21日，我作为主持人，秀姿美作为嘉宾，我们一起出现在阿里的直播中心，回答网友问题。秀姿美目前在试验网上加盟方法，加盟者需要交纳380元保证金，可以当秀姿美的网上代理，目前秀姿美已经有网上代理40多家。一个网友显然很感兴趣，提问说：你对加盟商是如何招收的？秀姿美回答：我们对加盟商的招收也是有一定限制的，不是说加盟秀姿美交纳了保证金就都可以进来了。举个例子，有一个加盟商是通过阿里巴巴认识我的，他把加盟费都交了，但是他在以后跟我短短的交流过程后我还是劝他退出了。他的电脑知识也很好，但是我认为他不适合销售。在旺旺的聊天当中我发现他一直是用繁体字，我想首先一点你连打字的方式都不考虑到对方的感受，那现在网上的客户大部分是三十岁以下的，许多连繁体字都不认识，所以你既然要和客户交流，就要注意简单明了，让别人看得懂。我问他考虑到这个问题了吗？我昨天还是让我们的客服拒绝了他，我认为他不适合。我霍然也就明白了秀姿

美用1号字和我对话的苦苦用意。秀姿美有5000个客户，其中80%是回头客。如此多的客户愿意光顾秀姿美的商店，是因为秀姿美重视了他们的感受的结果。这样的感受不仅是享用产品的感受，还有购买产品过程中的感受，包括旺旺中对话的感受。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com